



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

PRISCILLA BARBOSA MECENAS

**A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIADO EXECUTIVO COMO
AGENTE FACILITADOR NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

São Cristóvão (SE)

2016

PRISCILLA BARBOSA MECENAS

**A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIADO EXECUTIVO COMO
AGENTE FACILITADOR NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Prof.^a Dra. Sueli Maria da Silva Pereira

São Cristóvão (SE)

2016

PRISCILLA BARBOSA MECENAS

**A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETÁRIADO EXECUTIVO COMO
AGENTE FACILITADOR NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe como requisito para obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Sueli Maria da Silva Pereira
Doutora em Desenvolvimento Regional e Urbano - Universidade Salvador
(UNIFACS).
Universidade Federal de Sergipe

Augusto Cézar Vieira Santos
Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela Universidade Federal de Sergipe
Universidade Federal de Sergipe

Regilânia Monteiro Gondim
Especialista em Língua Inglesa e Suas Literaturas – Universidade de Pernambuco
Universidade Federal de Sergipe

28 de abril de 2016

Dedico este trabalho, estas horas de pesquisa à minha mãe e ao meu pai, fontes de amor e do saber sempre buscado por mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me deu saúde e força para sempre continuar a me esforçar e lutar nessa caminhada, me ajudando a conseguir chegar até o fim e que me permitiu que tudo isso acontecesse, não somente nestes anos como universitária, mas em todos os momentos.

Aos meus familiares, minha mãe Marleide Barbosa Cruz, meu pai Darnival Mecnas dos Santos e meu irmão Deyglis Barbosa Mecnas, que me apoiaram e me incentivaram durante todo esse processo para que eu não desistisse quando estava desanimada.

Aos meus professores, em especial a minha orientadora Sueli Maria da Silva Pereira que me deu a sabedoria e confiança que preciso, para pôr em prática todos os conhecimentos adquiridos durante esses anos de curso.

E não posso esquecer dos meus amigos, companheiros de trabalhos e irmãos de amizade que conheci e brinquei, que me ajudaram para que eu não ficasse sozinha nas horas mais difíceis, que fizeram parte da minha formação esse anos de estudos e que vão continuar presentes em minha vida, com certeza.

.

"Noventa por cento do sucesso se baseia
simplesmente em insistir."

(Woody Allen)

RESUMO

A comunicação hoje em dia é claramente tratada como um instrumento, uma ferramenta que pode melhorar o processo de relacionamento de uma determinada organização e para que isso seja melhor executado, é necessário que haja profissionais preparados para o exercício, garantindo que o trabalho possa ser realizado com qualidade, utilizando as técnicas secretariais para ajudar na comunicação dentro da organização. O objetivo desta pesquisa foi analisar a importância do profissional de Secretariado executivo no processo de comunicação organizacional. De acordo com o tipo de pesquisa e com base nos objetivos pretendidos, essa pesquisa é classificada como descritiva. A partir deste estudo, conclui-se que o secretário atua como facilitador na comunicação interna e também externa, gerenciando o fluxo de informação da organização.

Palavras-chave: Comunicação. Profissional. Secretariado.

ABSTRAT

Communication today is clearly treated as an instrument, a tool that can improve the relationship process in an organization and for this to be better implemented, it is necessary to have professionals ready to exercise, ensuring that the work can be performed with quality, using the secretarial techniques to aid communication within the organization. The objective of this research was to analyze the importance of the Executive Secretariat professional in organizational communication process. According to the type of research and based on the desired goals, this research is classified as descriptive. From this study, it is concluded that the secretary acts as facilitator in the internal as well as external communication, managing the organization's information flow.

Keywords: Communication. Professional. Secretariat.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
2	COMUNICAÇÃO: CONTEXTO E SIGNIFICADO	4
2.1	PROCESSO DE COMUNICAÇÃO	7
2.2	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	9
3	HISTÓRIA DO SECRETARIADO	15
3.1	SECRETARIADO NO BRASIL	17
4	IMPORTÂNCIA DO SECRETARIADO	21
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
	REFERÊNCIAS	32

1 INTRODUÇÃO

A comunicação hoje em dia é claramente tratada como um instrumento, uma ferramenta que pode melhorar o processo de relacionamento de uma determinada organização, e hoje, ela tem um papel chave, pois a comunicação está presente em qualquer ambiente, capaz de acolher várias multiplicidades de identidades, contextos, interesses, para que assim possa contribuir para o melhor desenvolvimento no local de trabalho, gerando uma perspectiva de evolução crescente.

E essa evolução crescente faz com que a comunicação se torne um fator imprescindível para que se deseje alcançar os objetivos de uma determinada organização, nessa nova era de globalização constante em que os seres humanos vivem, fazendo com que haja uma crescente preocupação quanto ao modo de como as organizações vêm analisando o processo comunicativo dentro delas e que posturas estão tomando diante desse processo.

É fundamental que se entenda que a comunicação é uma ferramenta estratégica dentro de uma empresa e que a participação do profissional de secretariado tem sido de grande ajuda por causa do seu perfil com suas atividades secretariais e o trabalho a ser desenvolvido depende da cultura de cada organização sendo necessário que o ambiente em que esse profissional esteja inserido deve estar aberto às transformações dependendo da cultura de cada organização.

Diante do que aqui se discute surge o seguinte questionamento: **Qual a importância que o profissional de secretário executivo tem no processo de comunicação organizacional?**

O objetivo geral deste trabalho foi analisar a importância do profissional de Secretariado executivo no processo de comunicação organizacional.

Quanto aos objetivos específicos desta pesquisa, estes se propõem a:

a) explicar o conceito de comunicação e suas características.

- b) relatar sobre a história do profissional de secretariado executivo;
- c) identificar as competências do profissional de secretariado executivo.

Justifica-se essa pesquisa no intuito de expor a razão e o motivo de ordem teórica que a torna importante para realização desta pesquisa, que é explicar para os leigos e a todas as pessoas dentro e fora da área, que o profissional de secretariado executivo é importante na comunicação empresarial e que ele irá usar das técnicas aprendidas para conseguir inserir na empresa trabalhada.

De acordo com o tipo de pesquisa e com base nos objetivos pretendidos, essa pesquisa é classificada como descritiva, pois ela é desenvolvida principalmente no campo das ciências sociais e humanas onde o fenômeno é observado, registrado, analisado e interpretado, utilizando os fenômenos, mas não é manipulado pelo pesquisador, ou seja, que não tem a interferência do próprio pesquisador.

Os principais procedimentos para coleta e análise de dados utilizados para essa pesquisa foi bibliográfica, pois ela foi feita através de um levantamento bibliográfico, com ajuda de publicações impressas e/ou eletrônicas, buscando assim um domínio da literatura do tema da pesquisa desejada. Ela tomará como base: obras sobre comunicação, a história do profissional de secretariado executivo e sobre a importância desse profissional na organização citando as técnicas que ele utiliza no dia a dia.

Esta pesquisa por não possui tabelas, números, dados e procedimentos estatísticos na sua abordagem, ela é caracterizada por ser uma pesquisa qualitativa, também conhecida como pesquisa naturalística, onde ela é utilizada para investigar determinado problema de pesquisa, desenvolvendo conceitos, ideias e opiniões encontradas nas referências que foram utilizadas para desenvolver a pesquisa.

A pesquisa foi elaborada seguindo uma ordem para o processo de entendimento para que todas as pessoas possam entender o que o tema proposto quer informar.

No primeiro capítulo será discutido sobre Comunicação englobando o conceito, suas características, o processo de comunicação e também a comunicação nas organizações, suas práticas fundamentadas que na comunicação repercutem nas organizações.

No segundo capítulo de apresentação deste trabalho, vai explicar sobre as origens histórias da profissão de secretariado no Egito Antigo, idade média, vai abordar sobre o processo histórico que deu origem à Idade Moderna onde foi inaugurado pelo movimento político-comercial das Grandes Navegações, vai explicar como a profissão de secretariado veio para o Brasil e vai também descrever o código de ética.

O terceiro capítulo, será explicado as competências do profissional de secretariado executivo mostrando como e onde ele poderá atuar nas organizações, será citado o artigo 4 da Lei nº 9.261 / 1996 e dando exemplos em quais situações ele será inserido seja no escritório virtual, seja numa consultoria secretarial e etc.

As considerações finais sintetizará todo o trabalho mostrando como esse profissional facilita o dia-dia corrido, estando sempre em contato com a informação, desempenhando suas atividades com competência, profissionalismo, contribuindo significativamente para a busca da melhoria constante, da produtividade, excelência profissional e sendo alvo da gestão comunicativa do mundo moderno.

2 COMUNICAÇÃO: CONTEXTO E SIGNIFICADO

O mundo globalizado e imerso em avanços tecnológicos de variadas matrizes, tem na comunicação um hábil instrumento integrador dos mecanismos que otimizam o fazer profissional no contexto das organizações.

É fato que a forma como o processo de comunicação ocorre em uma organização, contribui de modo mais efetivo na leitura e interpretação dos contextos sócio históricos e socioeconômicos em que estão inseridos, pois, é também através dela, que as pessoas e os profissionais que atuam naquelas tornam-se capazes interagir e, por vezes, modificar determinada realidade.

Nesta seção, serão abordados os aspectos conceituais, que o fenômeno e as práticas fundamentadas na comunicação, repercutem nas organizações.

A comunicação é o ato de compartilhar informações entre duas ou mais pessoas para obter um entendimento a respeito de algum assunto ou situação. É quando a pessoa transmitiu alguma coisa para alguém, onde partilham diferentes informações entre si, afetando ou não o comportamento do outro e tornando o ato de comunicar uma atividade essencial para o dia a dia.

Segundo Bowditch e Buono (2006, p. 78) a comunicação é definida como:

Um processo essencialmente interativo, de uma pessoa com a outra. Trata-se de um processo transacional dinâmico no qual os indivíduos constroem significado e alimentam expectativas quanto a suas experiências, quanto ao que está ocorrendo e quanto ao mundo à sua volta e então compartilham esses significados e expectativas uns com os outros por meio da troca de símbolos (BOWDITCH e BUONO, 2006, p. 78).

Essa definição anteriormente citada é muito relevante, pois a comunicação envolve pessoas, significados e que ela é simbólica, ou seja, para que se tenha uma comunicação, as pessoas devem concordar com os termos que estão utilizando e para entender e isso implica em saber como as pessoas relacionam entre si. Simbólica quer dizer os sons, gestos e números.

Outro conceito, porém de forma mais simples, com ideias mais objetivas, relacionando ainda mais o conceito de comunicação, está em Chiavenato (2004, p. 418):

É a transmissão de uma informação de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra. A comunicação é o fenômeno pelo qual um emissor influencia e esclarece um receptor. Mais do que isso, comunicação é o processo pelo qual a informação é intercambiada, compreendida e compartilhada por duas ou mais pessoas, geralmente com a intenção de influenciar o comportamento (CHIAVENATO, 2004, p.418).

O comportamento influencia e muito no cotidiano das pessoas, as quais podem interpretar mal aquilo que queremos dizer, uma vez que o significado das palavras está na mente das pessoas, é aquilo que ela pensa, e ninguém vai poder entender por ela. Seja qual for o tipo de assunto, a entonação que foi utilizada para falar, os gestos que é feito, também é muito importante, porque nem sempre o que dizemos será interpretado exatamente daquela maneira que pensávamos.

Acompanhando esse raciocínio, Schermerhorn, Obborn e Hunt (2008), explica que esse lado não verbal, que é utilizado nas conversas, é entendido melhor quando olham a nossa face e vê os nossos gestos, afetando as impressões que a pessoa tem em relação a outra, como por exemplo: os entrevistadores reagem bem à candidatos que tem postura ereta e contato visual com eles, ou por exemplo: uma apresentação de seminário em que a pessoa deve estar em pleno contato com o público e a depender dos gestos e entonação, a plateia pode entender de outra maneira.

Pode-se exemplificar a forma de pensar com situações envolvendo os contatos face a face, onde a forma de falar, a postura, contato visual e o conteúdo do que falam são diretas e ou indiretamente levados em consideração. Outra situação que revela o valor da comunicação ocorre quando da apresentação de seminário em que a pessoa deve estar em pleno contato com o público e a depender dos gestos e entonação, a plateia pode entender de outra maneira.

Já Griffin e Moorhead (2006) abordam que existem três principais métodos de comunicação que são: o oral, escrito e o não verbal. A comunicação oral é aquela

que predomina, pois acontece em conversas informais, em palestras, reuniões de equipes, seminários, apresentações, debates formais, é aquela que permite que o receptor se manifeste imediatamente em relação a mensagem. A sua vantagem está na rapidez e o *feedback*, desse retorno. A principal desvantagem é quando a mensagem tiver que ser transmitida para várias pessoas, aonde uma mensagem vai passando de uma em uma pessoa, fazendo com que a mensagem chegue até o receptor totalmente distorcido.

A comunicação escrita engloba memorandos, ofícios, relatórios, formulários, e-mails, jornais ou qualquer outro meio que use a linguagem escrita ou simbólica para se comunicar e a vantagem dessas ferramentas, segundo Robbins (2005), é que elas ficam armazenadas por mais tempo, servindo como referência e sendo facilmente identificadas por causa dos seus registros. A desvantagem está no tempo que a pessoa passa ao fazer e não tem o *feedback* de imediato.

A comunicação não verbal é aquela que se dá através de gestos, da postura, vestuário, expressão facial e também é aquela que se dá juntamente com as nossas emoções (frustração, alegria, ansiedade, tristeza, equilíbrio).

Para Daft (2005), a maioria das comunicações não verbais é inconsciente ou subconsciente da parte das pessoas e que elas representam uma grande parte das mensagens que enviamos e recebemos no dia a dia. Inconscientes e subconscientes porque no trabalho a pessoa passa a ter uma solidariedade para com o outro e sem perceber acaba fazendo os gestos.

Ao comentar sobre a validade da comunicação, Cohen (2003) esclarece que as pessoas próximas tendem a criar sinais especiais para que possam usar entre eles e para que a comunicação possa ser mais rápida, como um aceno, um sorriso, um sorriso de apoio ou uma ameaça. Esses sinais especiais ficam restritos às pessoas que fazem isso, o autor diz que vira uma “sociedade secreta” afastando os demais.

Por ser um processo bastante complexo, a comunicação envolve sentimentos, ações para quem emite e para quem recebe a mensagem, ou seja, ela deve levar

em consideração alguns aspectos como: o que a pessoa ouviu que queremos dizer, o que realmente dizemos, o que a outra pessoa respondeu que pensamos e o que a outra pessoa pensa que ouviu. Isso é bem explicado quando o autor Cohen (2003, p. 230) diz que:

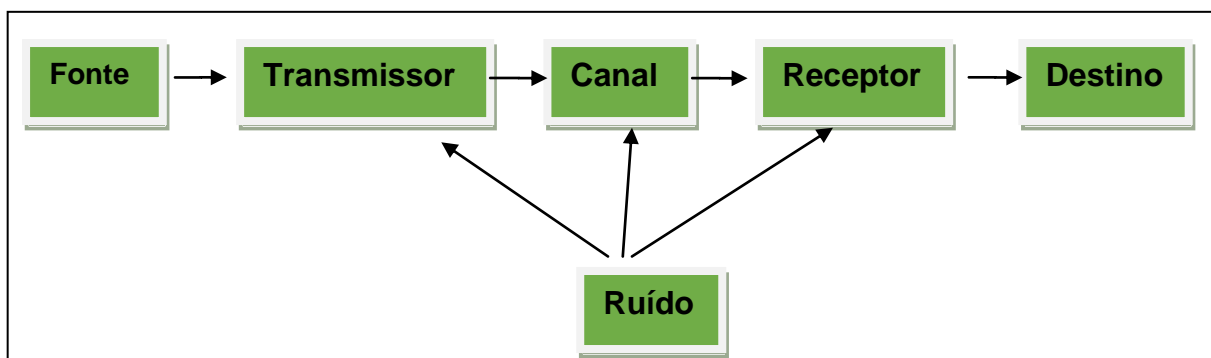
Uma só pessoa não pode estabelecer comunicação eficaz; precisa ter meios de verificar se a mensagem planejada é aquela que foi recebida. Como a probabilidade de ocorrência e alguma distorção está presente, a boa comunicação exige uma troca de mensagens, um processo de duas mãos (COHEN, 2003, p. 230).

Esses aspectos acima destacados demonstram que há uma necessidade para perceber que nem sempre o que se diz coincide com o que se quer dizer e depende do que a outra pessoa ouviu ou interpretou e por isso é necessário que se conheça os elementos da comunicação que está sempre envolvida para que a comunicação seja efetuada.

2.1 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Para que a comunicação seja realizada é necessário que se tenha um propósito que é expresso em forma de mensagem entre o emissor e o receptor, ou seja, o processo de comunicação são as etapas entre o emissor e o receptor que resultam na transmissão e compreensão do significado em que eles estão situados em um determinado tempo. O esquema abaixo, na Figura 1, apresenta de como ocorre o processo de comunicação mostrando o elo entre eles tem em comum.

Figura 1: Processo de comunicação



Fonte: Adaptado de CHIAVENATO (2007).

Segundo Chiavenato (2007, p. 315) o processo de comunicação é composto de seis partes:

- a) Fonte: Pessoa, coisa ou processo que emite ou fornece as mensagens por intermédio do sistema. O remetente cria uma ideia ou escolhe um fato para comunicar. É o que passa ser o conteúdo da comunicação, isto é, a mensagem com um determinado significado. O remetente organiza sua ideia ou a mensagem por meio de uma série de símbolos, sinais ou códigos pelos quais pretende comunicar a outra pessoa (destino).
- b) Transmissor: Meio, processo ou equipamento (voz, telefone, carta etc), que codifica e transporta a mensagem por algum canal até o receptor (destino) que deve recebê-la. Em princípio, todo transmissor é um codificador de mensagem.
- c) Canal: “É o espaço intermediário situado entre o transmissor e o receptor, os quais geralmente constituem dois pontos distantes.”
- d) Receptor: Processo ou equipamento que capta e recebe a mensagem do canal. Para tanto o receptor decodifica a mensagem para poder colocá-la à disposição do destino. Em princípio, todo receptor é um decodificador de mensagem.
- e) Destino: “Pessoa, coisa ou processo a quem é destinada a mensagem no ponto final do sistema de comunicação.”
- f) Ruído: Perturbação indesejável que tende a deturpar e alterar, sem menor previsão, as mensagens transmitidas. O conceito de ruído envolve as perturbações internas presentes ao longo de diversos componentes do sistema, como é o caso das perturbações do transmissor (entre as quais voz rouca ou prolação defeituosa, telefone cruzado, carta ilegível) ou no receptor (como surdez, dificuldade de leitura). Por outro lado a palavra interferência serve para conotar uma perturbação de origem externa ao sistema, mas que influencia negativamente o seu funcionamento (ambiente barulhento, interferências, escuridão etc.) (CHIAVENATO, 2007, p. 315).

Pelo que foi explicado, a fonte é quem emite a mensagem, é quem inicia a mensagem, é o indivíduo, a instituição, a organização ou o grupo que emitem mensagem, quando é nas organizações ou em grupo a pessoa pode enviar mensagem representando a empresa, é alguém que quer transmitir uma ideia ou conceito, mesmo que não tenha a intenção de enviá-la.

Já o transmissor é quando os símbolos que fazem a representação da mensagem que são enviados ao receptor. Já a codificação é quando a mensagem é elaborada na mente da pessoa e transformada em símbolos (pode ser palavras, gestos,

imagens, números etc). Facilita muito essa interação, quando as pessoas utilizam os símbolos de uma mesma língua, pois fica mais fácil entenderem o significado.

Outro elemento importante no processo de comunicação é o *Feedback* que segundo Griffin e Moorhead (2006) é quando tem a resposta do receptor à mensagem.

Por fim, para que a mensagem possa chegar até o receptor é necessário ter o canal que é a via que circula as mensagens, como por exemplo, a voz, as ondas sonoras, palavras, músicas, sons diversos, pressões e etc. O Ruído são as barreiras à comunicação que fazem com que a mensagem seja distorcida, como por exemplo, o excesso de informações, problemas de percepção entre outros, tudo comprometendo a plena comunicação.

Um relato significativo para explicar a função e importância do receptor ao processo de comunicação, pode ser visualizado com as lições de Griffin e Moorhead (2006), quando explicam que a chave para uma boa recepção adequada é ter uma boa escuta:

Caso o receptor não se concentre no emissor, naquilo que é comunicado ou no meio, é provável que a mensagem se perca. Escutar é um processo ativo que requer tanta concentração e esforço por parte do receptor quanto a emissão da mensagem exige do emissor. A expressão de emoções de emissores e receptores entra no processo de comunicação em vários pontos (GRIFFIN; MOORHEAD, 2006, p. 195).

Compreender as consequências e repercussões da comunicação é, sobretudo, valorizar o retorno e ou resposta decorrente de um ato comunicacional, uma vez que a comunicação se constrói a partir de um emissor e de um receptor.

2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação organizacional engloba alguns comportamentos dos indivíduos que atuam numa organização que são os indivíduos com seus grupos, em seu ambiente de trabalho, onde são conjugados os esforços para que objetivos sejam cumpridos e cada membro seja eficiente nas atividades ali desempenhadas.

(Minicucci, 1995 apud Galdino, 2010 p. 28) destaca que a teoria denominada de comportamento organizacional decorreu de estudos das relações humanas e uma administração de pessoal. “[...] estes estudos serviram de embasamento para o desenvolvimento da ciência da empresa”.

Para Griffin e Moorhead (2006, p.78), concebem comportamento organizacional como “o estudo do comportamento humano em ambientes organizacionais, da interface entre o comportamento humano e a organização em si”.

É importante frisar que para melhor desenvolver o trabalho do profissional de secretariado é necessário conhecer as linhas gerais sobre comportamento organizacional, uma vez que, entendendo melhor as relações no mundo do trabalho, melhor possa tomar as decisões sempre que estas envolvam o conjunto dos colaboradores de numa organização.

Ao buscar uma definição sobre comunicação organizacional, percebe-se que a comunicação nas organizações, estabelece correlações com os aspectos interpessoais, organizacionais e sociais.

Segundo Kunsch (2003, p. 71-72) destaca as relações construídas no contexto das organizações, a construção do conceito de comunicação organizacional passa pela noção:

Trata-se de um processo relacional entre indivíduos, departamentos, unidades e organizações. Se analisarmos profundamente esse aspecto relacional da comunicação do dia a dia nas organizações, interna e externamente, perceberemos que elas sofrem interferências e condicionamentos variados, de uma complexidade difícil até de ser diagnosticada, dado o volume de diferentes tipos de comunicação existentes que atuam em distintos contextos sociais (KUNSCH, 2003, p. 71-72).

Ao apresentar o significado conceitual para comunicação organizacional Curvelo (2012, p. 22) descreve que:

A comunicação organizacional precisa ser analisada como um fenômeno, um processo que constitui e reconstitui a organização. No entanto, o autor ressalta que a qualidade da comunicação nas organizações só ocorrerá, quando sua direção dispuser as informações para todos, tendo como princípio a verdade, o respeito

as diferenças individuais, prezando sempre a gestão participativa e propiciando oportunidade de mudanças necessárias a todos (CURVELO, 2012, p. 22).

Pelo que foi informado anteriormente, a informação é essencial para o sucesso da comunicação no contexto das organizações, pois é através da qualidade e transparência da informação, que os processos comunicacionais vão se efetivando e dessa forma, contribuindo para execução da visão e missão organizacionais.

Destacamos então as contribuições de Scrofernecker (2000, p. 75) ao destacar a existência de:

Três modelos ou perspectivas para a comunicação organizacional apresentados por Daniels, Spiker e Papa, que se caracterizam pelo modelo tradicional, o interpretativo e crítico. No modelo tradicional, a comunicação pode ser medida, padronizada e classificada e está relacionada diretamente com a eficiência organizacional. O modelo interpretativo entende as organizações como cultura e espaço em que as pessoas podem compartilhar significados, concentrando-se no processo simbólico em que a realidade organizacional é socialmente construída. No modelo crítico, a organização é vista como instrumento de opressão e a comunicação, instrumento de dominação (SCROFERNECKER, 2000, p. 75).

Há no conceito de comunicação organizacional um conjunto de injunções sociais, técnicas e de estrutura hierárquica de poder, tudo revelando a importância dessa ferramenta tanto para existência, quanto para a manutenção e desenvolvimento da organização onde ela ocorre.

Diante disso é notado que em uma empresa não se pode selecionar as informações aleatoriamente, tem haver um sentido e um contexto para que se possa alcançar as metas definidas pela organização, tem que ter planejamento e separação de tarefas a serem realizadas para que os conhecimentos sejam coesos e compartilhados de maneira corretas.

Para Marchiori, (2011, p. 55):

Pode auxiliar a organização a alcançar seus objetivos, superando a perspectiva funcionalista tão marcante nos postulados da área. Não se pode simplesmente selecionar informações de maneira aleatória, mas sim informações que façam parte do contexto da empresa e que, de alguma maneira, façam sentido para seus públicos, a ponto

de ser capazes de realizar uma troca efetiva de informações, gerar sentido e compartilhar conhecimento (MARCHIORI, 2011, p.55).

O que se almeja, com uma boa comunicação organizacional, é que as informações nela contida, motive o conjunto de colaboradores que compõem a organização a se autodeterminarem em sintonia com o planejamento estratégico-gerencial ali estabelecido. Comunicação organizacional eficaz é aquela que efetivamente contribui para e com a realização dos objetivos preconizados pelos gestores.

Vale destacar que o universo sobre o qual se realiza a comunicação organizacional extrapola o espaço físico de recursos tecnológicos existentes, pois seu foco está nas pessoas. Nesse sentido, as lições de Baldissera (2008, p. 169) salienta que:

À comunicação que ocorre nas organizações não se reduz aos espaços físicos, não obedece a simplificações, não permite ser fragmentada e não se restringe ao planejado e executado a partir de ações de relações públicas, publicidade e propaganda, assessoria de imprensa e marketing (BALDISSERA, 2008, p. 169).

É fato, que pessoas ou chamado também de capital humano, são fundamentais para as organizações. Se assim não fosse, bastariam robotizar-se os ambientes de trabalho e mesmo com essa opção, necessário seria a pessoa humana, responsável ao final pela programação robótica.

Marchiori (2011) reforça também que a comunicação organizacional deve ir além da produção de veículos de comunicação e que isto não confere à organização o status de uma empresa que pratica a comunicação organizacional. Para a autora há um novo paradigma nessa área que valoriza a interação dialógica e evidencia a postura do diálogo como a melhor maneira de resolver conflitos e buscar um consenso nos ambientes organizacionais.

Mais uma vez, a importância da comunicação nas organizações é revelada uma vez que os atos de comunicações constituem um elo para a transmissão de informações necessárias ao sucesso e atingimento das metas previamente estabelecida pela organização.

Um dos clássicos da literatura técnica sobre comunicação organizacional, João José Azevedo Curvelo aborda em sua obra “Comunicação interna e cultura organizacional” (2006), a importância da comunicação, seus princípios e prática no contexto das organizações de qualquer matriz sendo ela pública, privada e não governamental.

Nesse sentido, o mesmo Curvelo (2006, p. 13), traz em suas notas introdutórias a natureza estratégica que a comunicação desempenha nas organizações; senão vejamos:

A comunicação empresarial interna exerce papel estratégico na construção de um universo simbólico, que, aliado às políticas de administração de recursos humanos, visa aproximar e integrar os públicos aos princípios e objetivos centrais da empresa. Para tanto, apropria-se dos elementos constitutivos desse universo simbólico (histórias, mitos, heróis, rituais) na construção e veiculação das mensagens pelos canais formais (jornais, boletins, circulares, reuniões), numa permanente relação de troca com o ambiente. (CURVELO, 2006, p. 13).

As modernas organizações reconhecem o valor da comunicação como elemento definidor das ações internas as quais refletem a cultura prevalente, capaz de captar a lógica das relações internas, suas contradições, suas mediações, para melhor compreender os estágios administrativos, os sucessos e fracassos organizacionais e as facilidades ou dificuldades impostas às mudanças institucionais.

Para conhecer de modo mais aprofundado, as correlações entre a comunicação interna de uma organização e sua cultura organizacional, necessário se faz, trazer as definições e os conceitos mais utilizados por outros estudiosos das áreas, especialmente os conceitos de Comunicação Interna e Externa.

Segundo Curvelo (2006, p. 22), a comunicação interna, é aquela voltada para o público interno das organizações (diretoria, gerências e funcionários), buscando informar e integrar os diversos segmentos desse público aos objetivos e interesses organizacionais.

A comunicação interna se exterioriza e encontra sua prática, por exemplo, em um tipo de comunicação administrativa (por meio de memorandos, cartas circulares, instruções), a comunicação social (que se utiliza de boletins, jornais internos, vídeo,

jornais, revistas, intranet) e a comunicação interpessoal (comunicação face-a-face, funcionários/funcionários, chefias/subordinados).

Em verdade, a comunicação que acontece no ambiente interno das organizações, esta se desenvolve mediante e por meio de fluxos, geralmente quatro, aqui identificados: fluxo ascendente, fluxo descendente, fluxo horizontal e, com o advento de tecnologias como o e-mail, a intranet, o fluxo transversal.

Ressalte-se que a comunicação e a cultura estão diretamente ligadas por influências mútuas, uma vez que valores compartilhados modelam o comportamento das pessoas e definem os procedimentos adotados, os processos e fluxos de comunicação. Contribuem, ao mesmo tempo, com a gestão do conhecimento e propiciam a manutenção da identidade e dos padrões culturais presentes no meio organizacional.

Em seus estudos Helder et al (2011, p. 169) reiteram que:

A cultura influencia a existência e o relacionamento do corpo de pessoas da organização por meio da comunicação e a comunicação produz influência sobre a cultura organizacional ao longo do tempo por difundir os princípios e objetivos organizacionais entre seus membros. (HELDER, 2011, p. 169).

Nesse sentido, mais uma vez a comunicação é reconhecida como elemento que, além de sua natureza informativa, representa e reflete como a organização se reconhece e se auto define, e também que imagem espera ser visualizado por seus clientes e parceiros comerciais.

3 A HISTÓRIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

A profissão de secretariado existe há séculos, sendo os escribas precursores dessa profissão, pois eram os homens de confiança dos grandes reis e por dominarem a escrita eram os responsáveis por redigir as leis ditadas pelos dirigentes de uma determinada região. Essa profissão era associada ao escriba, pois os processos que eles faziam como: administrar, ler e gerir os processos está relacionado com as funções secretariais.

Sabe-se que ainda no Antigo Egito, para ser qualificado como escriba, era necessário frequentar importantes escolas, e Sabino & Rocha (2004, p. 5) aponta que “formar-se escriba significava ingressar na classe oficial, culta”. O escriba assumia um papel de suma importância e valor, podendo também, ser chamado de Secretário.

As origens históricas da atuação profissional do secretário remontam à Antiguidade, quando visualizamos as atividades dos escribas, que eram incumbidos em contabilizar as riquezas dos faraós e demais registros, com o objetivo de documentar e organizar a administração do reino e das riquezas existentes.

Esse saber fazer é bem relatado segundo Oliveira (1987, p.147) em sua obra “A Fascinante história do Livro” que faz referência sobre o fazer profissional dos escribas onde cita a frase: “De início, dediquemos algumas palavras aos escribas - preceptores da humanidade, segundo a expressão de Claude Abastado”. Diante dessa frase pode-se entender que há muito tempo existe a figura dos escribas.

De acordo com o Site Brasil Profissões (2015), por volta dos séculos IV e V, nas antigas civilizações egípcias e mesopotâmicas, tem-se registro da figura da profissão de escriba. Eram homens de confiança do rei ou imperador e possuíam o maior domínio da escrita do reino. Eles redigiam ordens e cartas, classificavam arquivos e se encarregavam de sua execução. Esses escribas eram os antigos secretários do reino como já citado anteriormente.

Ainda na Grécia antiga, os escribas eram pessoas que tinham a arte de escrever e registrar os principais acontecimentos e faziam parte de uma espécie de confraria de letrados, o que eram privilegiados e também não possuem o caráter sacerdotal, que outras civilizações adotavam. Ainda no mundo Antigo (Grécia e Roma) tinha os escravos letrados (que eram os secretários, os copistas e leitores), por vezes atuavam servindo filósofos, poetas, literatos, cujo trabalho se efetivava como colaboradores intelectuais das obras produzidas por seus amos.

A Idade Média era caracterizada pelo controle intelectual das atividades de pensar e escrever por parte da Igreja Católica Apostólica Romana, que fez desaparecer a figura do escriba secretário, ficando a cargo dos monges e demais entes componentes do clero, a função de preservar os clássicos da filosofia e teologia.

Em geral os copistas ou copiadores eram os monges nos mosteiros que, na realidade, não são exatamente secretários, mas, sim, copistas. No período medieval, os copistas (monges especializados em copiar escritos e obras literárias consideradas de referência) realizavam o trabalho de registrar e documentar a vida clerical, bem como o universo das abadias e de seus respectivos feudos e freguesias.

O processo histórico que deu origem à Idade Moderna foi inaugurado pelo movimento político-comercial das Grandes Navegações e pelo desenvolvimento e crescimento comerciais, os quais fizeram emergir a função de secretário para fazer frente aos registros contábeis e comerciais que essa nova era exigia.

Ao longo do desenvolvimento do capitalismo, a função e as atividades de secretariado experimentou grande desenvolvimento e evolução, tendo em vista a necessidade de registro, controle, e gerenciamento da produção e dos que a frente dela se apresentavam como gestores e reguladores.

Fato é que, a profissão de Secretariado, continuou sendo exercida pelo sexo masculino, no período de 1914 a 1918. Com a I Guerra Mundial, as mulheres ingressaram no mercado de trabalho, pois os homens foram para guerra e a falta da

mão de obra era crescente nesse setor, o que fez com eles, os homens cedessem espaço para as mulheres (SABINO & ROCHA, 2004, p. 8).

Segundo os estudos de Silva (2006, p. 23):

Em 1940 a profissão secretarial torna-se exclusivamente feminina, segundo a visão de Sabino & Rocha (2004), um fato da história confirma o reconhecimento da profissão como designada às mulheres: em homenagem ao centenário de nascimento de Lílian Sholes (primeira datilógrafa), as indústrias fabricantes de máquinas de escrever organizaram em 1950, o primeiro concurso de datilógrafos (uma das inúmeras denominações que o Secretariado ganharia ao longo da sua história). Dada a presença maciça de mulheres ao concurso realizado em 30 de setembro, instaurou-se o Dia da Secretária (SILVA, 2006, p. 23).

Ressalta-se que o ingresso da mulher no mercado de trabalho e nas funções de secretariado e ou secretária deu-se em razão das duas Grandes Guerras mundiais, por força da necessidade de substituição de mão-de-obra masculina (engajada nos campos de batalha) pela feminina (comprometida por sua vez, em dar continuidade à produção e organização das atividades econômicas).

Inúmeros são os registros que apontam e reconhecem a atuação da mulher como secretária, de forma expressiva, na Europa e nos Estados Unidos, a partir das Duas Guerras Mundiais relacionando-os como já se disse, à escassez de mão-de-obra masculina, desviada para os campos de batalha e, com uma estrutura industrial/empresarial desenvolvida, as empresas não tiveram outra alternativa para manterem-se em funcionamento, senão a de utilizar a mão-de-obra feminina, em todas as áreas.

3.1 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO NO BRASIL

Quando se estuda a década de 1950 no Brasil, autores como Fausto (1995, p. 418) informa que, durante aquela década acontece o rompimento de um modelo econômico estritamente agroexportador (baseado numa economia de base agrícola cujos produtos primordialmente se destinavam à exportação) para a entrada do capitalismo industrial, muito em razão do período pós-Segunda Guerra Mundial e que influenciado por ele, foi marcado pelo ingresso das mulheres no mercado de

trabalho, ocupando atividades de escritório, antes feito por homens. Em diversos setores da economia e de modo particular, elas passaram a atuar como secretárias nas empresas que se instalam no país, que era muito influenciado pelo modelo americano de gestão, onde essa profissional já estava consolidado e utilizado nas empresas estrangeiras.

Os modelos gerenciais estruturados sob e em decorrência do processo mundial da globalização imprimiu nas organizações, a necessidade de adequações onde os gestores são muito mais que administradores, pontuando sua atuação profissional com ações que inovam e rompem com tradicionais formas de gestão e também empreender e modificar a cultura das instituições.

Ao se analisar a trajetória do secretariado no Brasil, observa-se uma profissão que venceu muitos desafios, participou de mudanças importantes no cenário nacional organizacional mundial e se adaptou às constantes inovações de tecnologia do mercado (Castelo, 2007 apud Nogueira e Oliveira, 2013).

Segundo Nogueira e Oliveira (2013), foi ainda durante a década de 1950 que a profissão de secretariado surge com o status deixando de ser apenas um profissional que serve, ao longo das décadas de 1960, 1970 e 1980 e passou a ter espaço para desenvolver habilidades específicas e estabelecer campos de atuação cuja natureza pouco a pouco se faz do secretário um planejador e gerenciador.

No Brasil, a profissão de Secretário foi regulamentada em 1985, através da Lei nº 7.377 de 30 de Setembro de 1985 (onde se determina o tempo de duração para a formação acadêmica desse profissional, ao tempo em que garante o título, vantagens profissionais a todos aqueles que à época exerciam a atividade a pelo menos trinta e seis meses), sendo posteriormente complementada pela Lei nº 9.261 de 10 de Janeiro de 1996, onde são estendidos os direitos profissionais à todo aquele que à época tivesse concluído o curso de secretariado a nível de segundo grau.

Em seus estudos sobre o crescimento de cursos superiores no Brasil, a partir da década de 1980, Cielo, Schimdt e Wenningkamp (2014) explicam que a profissão de

Secretariado Executivo intensificou-se no Brasil a partir da década de 1980, momento em que as atribuições deste profissional passaram a ter maior visibilidade e respeitabilidade frente às organizações.

O crescimento acadêmico e a ampliação do acesso ao mercado de trabalho alavancado por intensa legislação regulamentadora oportunizou a inserção de profissionais de secretariado, cujo perfil (polivalente e aberto a mudanças) e que se adequava às exigências dos novos modelos organizacionais.

Profissionais em secretariados no Brasil atuam mediante observância dos ditames legais que regulamentam o exercício da profissão, baseado em dois parâmetros fundamentais, quais sejam:

- a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, legalmente reconhecido, ou diplomado no exterior por curso superior de Secretariado, cujo diploma seja revalidado na forma de lei;
- b) portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de início de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no art. 4º da lei BRASIL de 1996.

As conquistas sindicais da categoria têm marcado as atuais conquistas dos profissionais de secretariado, que Cielo, Schmidt e Wenningkamp (2014, p. 53-54), enfatizam dizendo:

O enquadramento sindical como categoria diferenciada, por meio da Portaria Nº 3.103, de 29 de abril de 1987; a criação da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec) em 1988; a publicação do Código de Ética Profissional no Diário Oficial da União, de 07 de junho de 1989 e a instituição das Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Secretariado Executivo, através da Resolução Nº 3, de 23 de junho de 2005 (CIELO, SCHMIDT E WENNINGKAMP, 2014, p. 53-54).

Pelo que se viu, não resta dúvida da natureza profissionalizante do fazer profissional dos profissionais de secretariado, mesmo porque àquele fazer a cada dia exige

habilidades mais diretamente ligadas à outras áreas do conhecimento, chamando a si, atribuições anteriormente ligadas aos administradores.

Fato é que, o secretário executivo, exerce destacado papel de gestão das suas atividades diárias de seus superiores hierárquicos, a exemplo de funções como: gerenciamento dos documentos, da informação e do conhecimento.

Em essência, a formação em Secretariado Executivo é pluridisciplinar, tendo em vista a multiplicidades de tarefas envolvidas no processo secretarial.

4 A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Para se compreender a importância do profissional de secretariado, destacamos a contribuição de Bíscoli e Lotte (2006, p. 158), que destacaram que o profissional de Secretariado Executivo, inserido num contexto organizacional: “deve buscar eficiência e eficácia na comunicação”.

Segundo afirmam Bíscoli e Lotte (2006, p. 160):

A comunicação organizacional circunda todas as atribuições do Secretariado Executivo, permitindo a ele desenvolver uma visão abrangente do comportamento organizacional no seu ambiente externo e interno (BÍSCOLI E LOTTE, 2006, p. 160).

Ainda com Bíscoli e Lotte (2006), o processo de formação acadêmica do profissional em Secretariado oferece habilitações para que o mesmo atuem, como por exemplo:

Gestor: que vincula a prática do exercício de atribuições e responsabilidades das funções de secretário executivo, planejando, organizando e implantando programas de desenvolvimento nas organizações; Empreendedor: que promova as ideias e práticas inovadoras, tendo competência para implantar soluções alternativas, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa, utilizando-se de novos conhecimentos para promover e antecipar as transformações organizacionais; Articulador: que articule os processos de comunicação e relacionamentos internos e externos, bem como transações internacionais. (BÍSCOLI; LOTTE, 2006, p. 160).

As considerações acima apresentadas reafirmam a multiplicidade de funções e atividades para as quais um profissional em secretariado está preparado para exercer. Nesse sentido, bom lembrar os estudos de Sabino e Marchelli (2009, p. 1), quando realiza um debate teórico-metodológico no campo e no processo de formação acadêmica do secretário executivo envolve:

Complexidade dos conhecimentos necessários ao secretário executivo caracteriza o desempenho profissional no qual a aplicação de várias teorias simultâneas, reunidas em um único sistema, aproxima-se muito mais de uma composição interdisciplinar do que de uma única ciência independente. Para esse sistema, parece ser necessária a interação de conhecimentos múltiplos que não atingem

o estágio da unificação teórica independente, típica de uma ciência autônoma (SABINO E MARCHELLI, 2009, p. 1).

A profissão de secretariado trata-se de uma carreira profissional, cujo processo de formação acadêmica oferece ao graduando um arcabouço teórico pertencentes a diferenciadas áreas do conhecimento humano, o que se traduz uma formação interdisciplinar.

O cotidiano laboral do profissional em secretariado, demonstra aquilo que Sabino e Marchielli (2009, p. 39) reconhecem como sendo uma profissão:

Envolta por dicotomias semânticas, polêmicas sobre a natureza do campo de atuação, divisão de gênero e fundamentação em teorias organizacionais, culturais e sociológicas (SABINO E MARCHIELLI, 2009, p. 39).

Conhecendo-se a importância que assume a comunicação, seu fazer e as ferramentas utilizadas, a plena realização da disseminação da informação, no universo múltiplo que representado pelas relações humanas, não se pode perder de vista as lições de Ferreira, Souza e Viana (2015, p.1), quando afirmam:

A comunicação possibilita uma análise, estudo e/ou percepção perante diferentes vertentes. Torquato (2002, p. 35) mencionou algumas delas: “comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social e sistemas de informação”. Em se tratando das Relações Públicas e do Secretariado Executivo suas atuações estarão visivelmente delimitadas nos espaços da comunicação social e da comunicação administrativa, respectivamente. Na prática, esses campos colaborativos não estão restritos a essas duas esferas de atuação, ao passo que, em maior ou menor frequência, um poderá exercer alguma competência interdisciplinar presente na outra formação (FERREIRA, SOUZA E VIANA, 2015, p.1).

Sabe-se que o profissional de secretariado possui em suas origens, uma formação caracterizada pela interdisciplinaridade, cujos efeitos se traduzirão profissionalmente, num profissional com uma maior flexibilidade e capacidade de realização de ações comunicativas eficazes.

Nesse sentido, vale mencionar as palavras de (CARDOSO, 2006, p. 1132 apud FERREIRA, SOUZA, VIANA, 2014, p. 3) quando afirma que:

A comunicação organizacional necessita ser compreendida de modo indivisível. [...] situação que oportuniza desenvolver formas de inter-relação mais participativas, e, portanto, mais comprometidas, dando maior flexibilidade às organizações como base de sua permanente transformação e facilitando sua interação social de modo responsável para conjugar seus interesses com as condições culturais, econômicas e políticas nas quais se movem. (CARDOSO, 2006, p. 1132).

Pode-se dizer que organizações cuja estrutura organizacional tem profissionais de secretariado, em verdade, possuem um colaborador habilitado, e possuidor de habilidades nitidamente relacionadas às funções comunicativas a exemplo das atividades de assessoria de comunicação sempre que não existir na organização um profissional em Relações Públicas.

Nos estudos de Nascimento e Silva (2009) ao discorrer sobre o secretário executivo como agente facilitador da comunicação interna nas organizações, vê-se que a comunicação no âmbito empresarial tornou-se amplamente discutida como fator imprescindível no alcance da qualidade competitiva na era da globalização. As modernas formas de atuação das organizações ante o capitalismo multinacional estabelece uma crescente preocupação quanto ao modo de como as organizações vêm analisando o processo comunicativo dentro delas.

Segundo afirmam Bernadino e Nunes (2014), citando a obra de Garcia e Silva (2005), a importância do trabalho desenvolvido pelo secretário estabelece correlações com o fato de este possuir ou ser capaz de externar uma visão sistêmica da organização para controlar e distribuir as informações (ou os conhecimentos) com agilidade para atender às exigências do mercado.

Para que as organizações exercitem uma plena e eficaz comunicação, existe a participação do conjunto de colaboradores, que, ao compreenderem os objetivos evidenciados pela organização, fazem com que se elaborem formas de melhor vivenciar a comunicação. Dentre esses colaboradores, está o secretário executivo, que segundo Nascimento e Silva (2009, p.1):

Tem sido um grande catalisador, principalmente na estratégica comunicativa; seu perfil totalmente atendente com as exigências trazidas no mundo da informação é um grande diferencial nas

assessorias. Porém, tudo depende da cultura que é identificada dentro das organizações, pois esse profissional precisa de ambientes dinâmicos, criativos e inovadores, ou seja, abertos à transformações necessárias para assim contribuir eficientemente na comunicação interna (NASCIMENTO E SILVA, 2009, p. 1).

Ao compreender que a função primordial de um secretário executivo é a de ser um catalisador de demandas que emergem nas organizações, por extensão se compreende a importância dessa, no processo de disseminação das ideias, propósitos que a organização tem para manter-se em sua atividade e bem relacionar-se internamente e junto a seu entorno.

O exercício profissional do secretário executivo, compreende dentro das instituições, a fundamental tarefa de coletar e fornecer informações para a consecução dos objetivos das empresas, sendo pois um agente facilitador de modo a empresa se desenvolva consoante seu planejamento.

A globalização e a flexibilização da economia e das cadeias produtivas, trouxe para o universo do trabalho, a necessidade de profissionais mais maleáveis (aqueles que mesmo possuindo uma formação acadêmica que lhe confere uma profissão, agrega em seus fazer múltiplas habilidades e experiências), que se traduzem em termos profissionais em oportunidades de empregabilidade e de crescimento em determinado cargo ou função.

Em Sabino e Martelli (2009), o elemento definidor da natureza do profissional em secretariado executivo é multidisciplinar, na qual se utilizam teorias diversas de forma interdisciplinar, com vistas a atingir a coerência científica necessária à compreensão da realidade da função, bem como de seus aspectos práticos. Isto fica claro desde a formação do indivíduo para a função, que para Hoeller (2006, p. 5):

São trabalhados conteúdos de diferentes áreas do conhecimento: Administração, Contabilidade, Filosofia, Sociologia, Direito e outras que contribuem com a atuação profissional" (HOELLER, 2006, p. 5).

(Caim e Santos, 2009 apud Paes et al 2015 p. 102), apontam o avanço do profissional e também o crescimento no mercado de trabalho, bem como afirmam que:

No Brasil, o desenvolvimento da profissão acompanhou o ambiente empresarial. Na década de 1960, o trabalho do secretário passou a ser mais valorizado pelos empresários no contexto de treinamento gerencial (PAES, 2015, p. 102).

O aprimoramento profissional do secretário, com o tempo, decorre a possibilidade de ampliação de sua empregabilidade tanto como assessor e, conseqüentemente, passará a desempenhar funções como: cogestão, consultoria e empreendedorismo.

É importante destacar que a habilitação em secretariado executivo, é, na atualidade, condição para o exercício profissional, sendo, pois, juridicamente regulada pela Lei n.º 7.377 / 1985 e complementada com a Lei nº 9.261 / 1996.

A Lei nº 9.261/1996 ao dispor sobre o exercício da profissão de Secretário, informa em seu art. 4.º as atribuições do Secretário Executivo, a seguir:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares (LEI 9.261, 1996, artigo 4).

O elenco de atribuições segundo a lei n.º 9.261 de 11/01/1996, é privativo de secretário executivo e demonstra que sua habilitação o prepara para a prática de variadas atividades, as quais extrapolam a mera guarda e organização documental.

Nesse sentido, Medeiros e Hernandez (2012, p. 26), mencionam algumas atitudes que precisam ser desenvolvidas por secretários executivos:

É necessário que o profissional de secretariado tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relação com os

clientes internos e externos à organização, seja líder que participa das tomadas de decisões; possua domínio de informática e seja responsável (MEDEIROS E HERNANDES, 2012, p. 26).

Na sequência, serão reunidas informações sobre as múltiplas possibilidades de atuação do profissional em secretariado executivo.

A primeira atividade a qual está qualificado para o exercício profissional de secretariado executivo são as de assessoria secretarial, qual pode ocorrer de forma direta, na modalidade *HomeOffice* e Escritório Virtual.

As atividades de um secretário executivo se caracterizam, de acordo com Paes et al, (2015, p. 119) são por exemplo:

Habilidade de comunicação, no gerenciamento de informações e na administração de conflitos internos e externos; Conhecimento da organização como um todo, tendo visão holística dela; Planejamento e aplicação da liderança em equipes de trabalho; Domínio e aplicação dos fundamentos da gestão organizacional, caracterizando-se como gestor em seu setor e servindo de suporte gerencial os demais setores; Ética e sensatez em seus pronunciamentos e ações; Conhecimento da cultura organizacional, seus nichos mercadológicos e perfis de clientes (PAES, 2015, p.119).

Na modalidade *Home Office*, as ações do secretário executivo, de acordo com Paes et al (2015), se caracterizam por:

Demonstrar seu perfil empreendedor, consciente de desafios e de riscos; Atividades de gerenciamento de tempo para a melhor disponibilidade dos trabalhos; Apresentar inovação em seus serviços e práticas (PAES, 2015, p. 119).

Sabe-se que secretários recebem de seus empregadores aparatos e ou infraestrutura tecnológica de modo a possibilitar que o trabalho secretarial ocorra em ambiente diverso do espaço institucionalizado. A maior habilidade necessária aos profissionais secretários executivos que atuam sob regime de Home Office é saber administrar o tempo e as responsabilidades a cumprir, em meio ao ambiente doméstico e as obrigações e responsabilidade ali existentes.

Em um Escritório Virtual, um secretário executivo atua a partir de habilidades como: “Possuindo perfil empreendedor; Demonstrando suas habilidades em comunicação; Apresentando seus amplos conhecimentos em ferramentas tecnológicas.” (PAES, 2015, p. 120).

Ainda sobre Escritórios Virtuais, essa possibilidade de atuação profissional do secretário executivo se une com o perfil empreendedor que atualmente dele se espera. Nesse sentido, Pereira e Bullau (2009) citam o exemplo de duas secretárias executivas que se tornaram profissionais virtuais e abriram empresas para executarem serviços, a exemplo do controle de grandes agendas, cujo foco eram as grandes organizações bancárias, o envio de correspondência, assessoramento para organização de eventos e acompanhamento de visitantes.

Constitui-se a principal habilidade de atuação do secretário executivo é saber trabalhar em equipe e em distribuir e ou delegar tarefas.

No que diz respeito à atuação do secretário executivo junto ao segmento consultoria, o trabalho por ele desenvolvido ocorre, segundo Paes et al, (2015) a partir do desempenho de: “Habilidades técnicas, a partir de conhecimentos amplos da área de Secretariado; Habilidade de consultoria; Habilidades interpessoais; Fornecimento de informações, projetos de consultoria, aos processos decisórios.” (PAES, 2015, p. 120).

A rotina de trabalho do profissional em secretariado executivo traz em seu bojo intensas práticas em consultoria, na medida em que em meio as suas atividades, a prestação de suporte equivale é uma constante. Nesse sentido e consoante o novo perfil que se estabelece em torno do profissional secretarial, observa-se que:

As empresas esperam de [seus secretárias] a consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para bem desempenharem suas tarefas, que sejam dignas de confiança, que saibam delegar tarefas quando necessário, que saibam resolver conflitos entre colegas de trabalho, que sejam capazes de trabalhar em grupo. À secretária cabe ainda conhecer as pessoas envolvidas no processo de produção, os gerentes, ter noção da divisão do trabalho estabelecido na empresa, reconhecer a autoridade competente. (MEDEIROS E HERNANDES, 2012, p. 283).

Em verdade, o perfil de um profissional em consultoria e do profissional secretário executivo se assemelham em razão dos pontos de convergência existentes nas atuações de um e outro, notadamente quanto à capacidade de suporte que prestam em seus ambiente de trabalho.

Também encontra-se a atuação do secretário executivo sob a forma de cooperativa secretarial, onde sua atuação, segundo Paes et al (2015) é seguida por:

União de pessoas, trabalhadores ou profissionais que se unem por iniciativa própria; Congregação de interesses individuais, objetivando melhores condições de mercado; Aplicação de conhecimentos e competências administrativas facilitadores na gestão e oferta do serviço comum prestado pela organização (cooperativa). (PAES, 2015, p. 120).

Cooperativas Secretariais, reúnem secretários executivos com conhecimentos e competências administrativas que otimizam o trabalho de gestão empresarial, traduzindo-se como um facilitador a uma melhor prestação de serviço pela organização.

Nesse segmento de atuação do secretário executivo, o profissional é capaz de desenvolver atividades juntamente com outros colegas, confluindo esforços, habilidades, experiências para a elaboração de uma gerência cooperativa.

É importante ressaltar que em sua essência, cooperativas prestam serviços aos seus cooperados de modo a que estes, também prestem seus serviços a terceiros. Ações cooperadas demonstram o poder de realização da coletividade, em qualquer segmento da economia.

Ao discorrer sobre o profissional em Secretariado (Sabino e Rocha 2004, p. 94 apud Souza et al 2015, p. 79), salientaram que o perfil do Secretariado evoluiu e que a atuação pode se dar nas seguintes esferas:

Assessoria: por meio de uma atuação adjunta aos órgãos deliberativos; Gestão: na aplicação de técnicas secretariais que auxiliem no desenvolvimento e implantação de trabalhos; Empreendedorismo: por meio da promoção e implantação de

soluções que aperfeiçoem o trabalho, individualmente e/ou coletivamente; Consultoria: na análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias. (SABINO E ROCHA, 2004, p. 94-95).

Depois de uma gama de contribuições e atuações onde o profissional de secretariado executivo pode atuar, é necessário reforçar e que fique claro de como esse profissional pode ser importante para a empresa, tanto internamente quanto externamente.

De acordo com Neiva e D'Elia (2009, p. 175), as técnicas que um profissional de secretariado executivo desenvolve dentro da empresa são: “agendar, organizar e participar de reuniões, organizar eventos, redigir, fazer *follow-up*, realizar contatos telefônicos, pessoal e eletrônico, lidar com documentação e arquivo, preparar viagens da equipe”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa procurou-se explicar a importância do profissional de secretariado executivo como agente facilitador na comunicação organizacional, explicando sua trajetória histórico-social desde o surgimento do segmento profissional em Secretariado e de como as ações desse profissional otimizam o dia-dia repleto de compromissos, estando sempre em contato com a informação, desempenhando suas atividades com competência, profissionalismo, contribuindo significativamente para a busca da melhoria constante, da produtividade, excelência profissional e sendo alvo da gestão comunicativa do mundo moderno.

O profissional de Secretariado executivo é um importante facilitador na comunicação organizacional da empresa, cabe a ele fazer observações de fatores que estão afetando de forma negativa o bom andamento dela. Depois de detectar os pontos negativos, cabe a ele buscar formas de solucioná-los, conversando com alguns membros da empresa procurando verificar como ajudar.

Diversas áreas de atuação já estão sendo empregadas no mercado como forma a atender às demandas da dinâmica organizacional que o secretário atua como, por exemplo: o secretário como agente de qualidade, como agente de resultados, na liderança, no empreendedorismo, como agente de mudanças e na assessoria executiva.

É notório que o mercado secretarial está crescendo e as novas formas de atuação profissional começam a ser vistas e ocupadas por profissionais secretários arrojados, com perfil empreendedor e que não temem romper os padrões de serviços da empresa.

A atual conjuntura em que se insere o profissional de Secretariado sinaliza sobre a existência de uma gama de habilidades que estes profissionais devem possuir, de modo a realizar seu fazer profissional, em sintonia com as exigências e necessidades de seu nicho de atuação profissional.

Nesse sentido, percebe-se que dentre as variadas formas de inserção do secretariado no mercado, da prestação de serviços, a modalidade consultoria secretarial tem crescido, cujo foco é o trabalho de assessoramento, o qual compreende atividades que compreendem desde a organização de arquivos, passando por funções de gestão e ou gerenciamento de informações e rotinas, a organização de eventos e o assessoramento direto a profissionais/ personalizado.

A plena compreensão do papel e valor da comunicação organizacional entre os profissionais em secretariado, os habilita a tornarem-se responsável pelo seu próprio sucesso e pelo sucesso da organização na qual atua, e desse modo, devendo executar suas habilidades de comunicação em todas as formas e níveis: interna, externa, relacional ou interpessoal, cultural e social.

É importante que os profissionais de secretariado executivo conheçam os conteúdos e práticas comunicacionais de maneira a melhor desenvolver sua aplicabilidade no contexto organizacional, bem como melhor promover os encaminhamentos e orientações aos setores assessorados no sentido de permitir melhorias no processo de tomada de decisão no ambiente empresarial de modo geral e especificamente sempre que necessário.

Vê-se que o profissional de secretariado executivo é importante, pois com suas atribuições, serão aplicadas as técnicas secretariais na organização e que a comunicação utilizada é a chave de sucesso que liga o secretariado ao colaborador, ao gestor e no auxílio geral das organizações, tanto interno quanto externo. Trabalhar a comunicação, também influenciará nos resultados e o profissional em Secretariado deverá está atento aos seus parâmetros para melhor desempenhar seu trabalho.

REFERÊNCIAS

ADELINO, Francisca Janete Silva; SILVA, Maria Aparecida Vito. **A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO AGENTE DE MUDANÇA NO PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**. 2012. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br>. Acesso em: 27 de Nov, de 2015.

ALBERNAZ, C. B. L. **O Secretário executivo como gatekeeper da informação**. 2011. 384f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Comunicação nas Organizações da era do Conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2010.

BALDISSERA, Rudimar. **Por uma compreensão da comunicação organizacional. In: O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade**. (Org.). Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

BATISTA, Ubirajara R. **Guia de Orientação para trabalhos de conclusão de curso: relatórios, artigos e monografias**. Jul / Agos. 2013.

_____, Ubirajara R. **Guia de Orientação para trabalhos de conclusão de curso: relatórios, artigos e monografias**. Jul / Agos. 2014.

BERNADINO, Weidman Machado; NUNES, Warley Stefany. **Responsabilidade Social: o secretário executivo como agente facilitador de estratégias no ambiente corporativo**. 2014. Revista Expectativa – Unioeste. Vol. XIII nº 13 Jan-Dez/2014. Disponível em: revista.unioeste.br. Acesso em 20 de Out, de 2015.

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 6 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

BOND, M.T; Oliveira, M. **Manual do profissional de secretariado: Conhecendo as técnicas secretariais**. Vol2. IBPE: Curitiba, 2008.

BRASIL, Lei N.º 3.777 de 30 de Setembro de 1985. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/legislacao> Acesso em: 22 de nov, de 2015.

BRASIL. Lei Nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/legislacao> Acesso em: 22 de nov, de 2015.

BRUSCHINI, M. C. (1985). **Mulher e trabalho. Década da mulher**. São Paulo: Nobel/Conselho Estadual da Condição Feminina.

BRUSCHINI, M. C.; LOMBARD, M. R. (1998) “**A bipolaridade do trabalho feminino**”. *Cadernos de Pesquisa*, 110, 67-104.

_____, M.C. **Trabalho e gênero no Brasil nos últimos dez anos**. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, v.37, n.132, Sept./Dec. 2007. Disponível em: www.scielo.br. Acesso em: 24 de Dez, de 2015.

CHAUÍ, M. **O que é Ideologia**. 1980. São Paulo: Brasiliense.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____, Idalberto. (2003) Capítulo 19: Para onde vai a TGA: em busca da competitividade. In: **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7 ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier.

CÓDIGO DE ÉTICA DO SECRETÁRIO EXECUTIVO. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br>. Acesso em: 01 de NOV. DE 2015.

COHEN, Allan. **Comportamento Organizacional: conceitos e estudos de caso**. 7ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CURVELO, João J. Azevedo. **Comunicação interna e cultura organizacional**. 2 ed. rev. atual. Brasília: Casas das Musas, 2012.

DAFT, Richard L. **Administração**. 6ª ed. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

DURANTE, Giareta Daniela et al. **ATUAÇÃO E ASCENSÃO PROFISSIONAL A PARTIR DA FORMAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO: LEVANTAMENTO COM EGRESSOS DA UPF/RS**. 2011. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br>. Acesso em: 02 de Nov, de 2015.

FAUSTO, B. **História do Brasil**. 2ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Fundação de Desenvolvimento da Educação, 1995.

FERNANDES, Mônica Aparecida. **A INSERÇÃO DA MULHER NO MERCADO DE TRABALHO: UM ESTUDO SOB A PERSPECTIVA DA PSICOLOGIA**. 2013. Disponível em: <https://www.pucpcaldas.br>. Acesso em: 24 de Dez, de 2015.

FERNANDES, Ivonete; SOUZA, Jéssica Talita de. **O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DE NÍVEL SUPERIOR DEMANDADO NO MERCADO BRASILEIRO**. 2015. Disponível em: <http://www.convibra.com.br>. Acesso em: 25 de Out, de 2015.

FERREIRA, Bruno Américo Lima et al. **RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO: INTERFACES DE ATUAÇÃO NO CAMPO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**. 2014. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br>. Acesso em: 19 de Out, de 2015.

FONTANELLA, Rosane. **Os Tipos Comportamentais Dos Executivos e a postura do Profissional De Secretariado**. 2011. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br>. Acesso em: 28 de Nov, de 2015.

FRANÇA, Ana Letícia de; SCHIMANSK, Édina. **Mulher, trabalho e família: uma análise sobre a dupla jornada feminina e seus reflexos no âmbito familiar**. 2009. Disponível em: dialnet.unirioja.es. Acesso em: 26 de Dez, de 2015.

FUSFELD, Daniel R. **A era do economista**. São Paulo: Saraiva, 2001

GALDINO, Mary Neuza Dias. **A auto-avaliação institucional no ensino superior como instrumento de gestão**. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO, 25; CONGRESSO IBEROAMERICANO DE POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO DA EDUCAÇÃO, 2011, São Paulo: ANPAE, 2011. Disponível em: Acesso em: 25 de Dez, de 2015.

GARCIA, Edméia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GRIFFIN, Ricky W; MOORHEAD, Gregory. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Ática, 2006.

GUIMARAES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da secretária moderna**. 24ª ed. São Paulo: Érica, 2007.

HELDER, Helga C. et al. **Barreiras à comunicação organizacional: um estudo em uma organização pública do governo do Distrito Federal**. 2015. Disponível em: www2.pucpr.br. Acesso em 24 de Dez, de 2015.

HOLANDA, Aurélio B.F. **Dicionário Ilustrado da Língua Portuguesa**. São Paulo. Positivo. 2006. V.1.

HOELLER, Patricia Agostinho Freitas. **A NATUREZA DO CONHECIMENTO EM SECRETARIADO EXECUTIVO**. 2006. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br>. Acesso em: 01 de Nov, de 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LEI N.º 7.377 de 30 de setembro de 1985. **Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 22 de Nov, de 2015.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e Comunicação Organizacional: um olhar estratégico sobre as organizações**. 2. Ed. São Caetano: Difusão Editora, 2011.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de Monografias e dissertações**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2012.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira**. São Paulo: Senac, 2010

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária: Técnicas de Trabalho**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MENDONÇA, Gismália Marcelino. **Manual de Normalização para Apresentação de Trabalhos Acadêmicos**. 3ª ed. Salvador: Editora Unifasc, 2013.

MELLO, Luciana. **A Secretária Executiva no processo de Inteligência Emocional**. 2011. Disponível em: www.upf.br. Acesso em: 28 de Nov, de 2015.

MOTA, Angela; MAGALHÃES, Valdete. Excelência no Secretariado. A importância da profissão nos processos decisórios. IN: **O Invejável currículo**. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.

NEIVA, E. G; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2ª. ed. IOB: São Paulo, 2009.

NOGUEIRA, Rosa Maria César Del P; OLIVEIRA, Joyse de Souza Ferreira de. **Profissionalismo e Secretariado: história da consolidação da profissão**. 2013. Revista de Gestão e Secretariado, São Paulo, v.4, n. 2. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br>. Acesso em 20 de Nov, de 2015.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da Internet**. (2004) Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2a ed. São Paulo: Saraiva.

OLIVEIRA, José Teixeira de. **A fascinante história do livro**. Tomo III. Rio de Janeiro: Livraria Kosmos Editora Ltda, 1987.

PAES, Raul Vitor Oliveira et al. **NOVAS FORMAS DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**. Revista de Gestão e Secretariado – GESEC, São Paulo, v. 6, n. 1, p 99-125, jan./abr. 2015. Disponível em: <http://www.revistagesec.org.br>. Acesso em 23 de nov. de 2015.

PEREIRA, S. R. G& BULLAU, H, (2009). **Escritórios Virtuais: uma opção de prestação de serviços secretariais**. In: Durante, D.G& Fávero, A.A, (Org.), Gestão Secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo.

REZENDE, Ciro. **História Econômica Geral: A economia de guerra**. 7. ed. São Paulo: Contexto, 2003.

RESOLUÇÃO Nº 3, DE 23 DE JUNHO DE 2005. **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br>. Acesso em 23 de Nov, de 2015.

ROBBINS, Stephen P., **Comportamento Organizacional**. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

SABINO, R. F., ROCHA, F. G. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SABINO, Rosimeri Ferraz; MARCHELLI, Paulo Sérgio. **O debate teórico metodológico no campo do secretariado: pluralismo e singularidades**. Cadernos EBAPE. BR, Rio de Janeiro, v. 7, 2009, n 4, 607- 621, dez. 2009.

SANTOS, C. V. dos & CAIMI, F. E.(2009). Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais. In: Durante, D. G., Fávero, A. A. (org.). **Gestão secretarial: formação e atuação profissional**. Passo Fundo, RS: Ed. Universidade do Passo Fundo.

SCHERMERHORN, Jr. John R; OBBORN, Richard N; HUNT, James G. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 2ª. ed. Bookman: Porto Alegre, 2008.

SILVA, Grazielle Grace da. **Os Reflexos da qualificação para a profissão de secretariado executivo**. 2006. Disponível: <http://www.fenassec.com.br>. Acesso em: 27 de Nov, de 2015.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade; AMORIN, Lidianie Ramirez; OLIVEIRA, Rosângela Florczak. **Comunicação Organizacional e Estratégica: (Re)pensar para compreender. VIII Congresso Brasileiro de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas**. ABRAPCORP. Anais Eletrônicos. Londrina – PR, 2014.

TEIXEIRA, Cíntia M. **As Mulheres no Mundo do Trabalho: Ação das Mulheres, no Setor Fabril, para a Ocupação e Democratização dos Espaços Público e Privado**. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acesso em: 26 de Dez, de 2015.

VALLS, Álvaro L.M. **O que é ética**. 7ª edição, Ed. Brasiliense.1993.

VEIGA, Denize Raquel. **Guia de Secretariado: Técnicas e comportamento**. 3ª ed. São Paulo: Érica, 2010.

VILAR, Ana Flávia Dias Jorge e tal. **A formação em Secretariado Executivo na preparação para o concurso de admissão à carreira diplomática**. 2015. Disponível em: <http://www.cch.ufv.br>. Acesso em: 03 de Nov, de 2015.

WAMSER, Eliane. **A Secretária que faz**. Blumenau: Nova Letra, 2010.

